

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГБУЗ РК «КЦРБ»

И.М. Щербович

**Порядок работы (регламент)
регистратуры поликлиники и записи на прием к врачу,
включая удаленную запись на прием к врачу
через сервис «Электронная регистратур»**

Общие положения

- 1) Настоящий Порядок по предоставлению услуги «Запись на прием к врачу», включая удаленную запись на прием к врачу через сервисы «Электронная регистратура» (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определения сроков и последовательности действий должностных лиц учреждения, осуществляющий выполнение данной услуги.
- 2) Настоящий Порядок устанавливает порядок организации взаимодействия участников комплекса программного обеспечения, осуществляющего запись на прием к врачу в электронном виде, и практической реализации комплекса программного обеспечения, осуществляющего запись на прием к врачу в электронном виде.
- 3) Настоящий Порядок предназначен для участников взаимодействия комплекса программного обеспечения, осуществляющего запись на прием к врачу в электронном виде и является обязательным для исполнения.
- 4) Настоящий регламент распространяется на запись на прием к врачу для оказания медицинской помощи в плановом порядке.
- 5) Получателями услуги являются лица, обратившиеся за медицинской помощью застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации.
- 6) Исполнение услуги является бесплатным для получателей услуги.

Положение о регистратуре поликлиники

- 1) Регистратура поликлиники является структурным подразделением медицинского учреждения, призванным обеспечивать своевременную регистрацию пациентов на прием к врачу в поликлинике и на дому.
- 2) Непосредственное руководство работой регистратуры поликлиники осуществляет заместитель главного врача по поликлинической работе и старшая медицинская сестра поликлиники.
- 3) Основными задачами регистратуры поликлиники являются:
 - организация записи больных на прием к врачу как при их непосредственном обращении в поликлинику, по телефону, с использованием удаленной записи через сервис «Электронная регистратура»;
 - обеспечение четкого регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;
 - обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей, правильное ведение и хранение картотеки поликлиники;
 - обеспечение своевременного внесения информации в расписание приема к врачу, предоставленной участниками информационного обмена (врач, медицинская сестра, посетитель, заявитель на медицинскую услугу, медицинский регистратор);
 - регулирование взаимодействия между сторонами участвующими в информационном обмене записи на прием к врачу;

- осуществление функций справочной службы: информирование об объеме и видах оказываемой медицинской помощи; информирование о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема, номеров кабинетов; о режиме работы кабинетов; информирование о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о структурных подразделениях, оказывающих экстренную и неотложную медицинскую помощь населению в вечернее и ночное время, в выходные и праздничные дни; информирование о правилах подготовки к исследованиям (флюорообследование, онкоосмотр); информирование о порядке приема населения администрацией учреждения (главным врачом, заместителями главного врача); информирование о платных медицинских услугах.

Стандарт предоставления услуги «Запись на прием к врачу»

I. Получатели услуги

На получение услуги «Запись на прием к врачу» (услуги) имеют право физические лица:

- граждане Российской Федерации (их законные представители);
- иностранные граждане в соответствии с международными соглашениями, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, обратившиеся в поликлинику.

II. Состав, последовательность процедур, требования к порядку их выполнения, по оказанию услуги «Запись на прием к врачу»

Запись на прием к врачу осуществляет при предъявлении пациентом следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации (паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в Российской Федерации)
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования
- СНИЛС
- в случае удаленной записи к узкому врачу-специалисту - направление участкового терапевта (лечащего врача).

Не производится запись на прием к врачу по следующим основаниям:

- отсутствие приема врача-специалиста необходимого профиля в данном учреждении;
- отсутствие лицензии на данный вид медицинской деятельности;
- нахождение пациента на лечении в стационарном отделении;
- нахождение гражданина в момент предоставления услуги в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- отсутствие необходимых документов (паспорта, медицинского полиса, СНИЛС);
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

Запись на прием к врачу осуществляется в соответствии с Листом маршрутизации (приложение № 1).

III. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является информация, зафиксированная в электронном журнале записи на прием: фамилия, имя и отчество (при его наличии) гражданина, дата записи на прием к врачу, дата и время приема врача, фамилия, имя, отчество врача и должность.

При личном обращении в регистратуру поликлиники талон на прием к врачу является подтверждением предоставления данной услуги.

В талоне должны быть зафиксированы: фамилия, имя и отчество врача, кабинет, где будет проводиться прием, время и дата приема.

IV. Срок предоставления услуги

Запись на прием к врачу при введении услуги через сервис «Электронная регистратура» осуществляется в момент обращения гражданина на портал Госуслуг. Максимальный срок предоставления услуги не ограничен, зависит от уровня владения гражданином информационными технологиями.

При обращении в регистратуру или по телефону - срок регистрации запроса осуществляется в течение нескольких минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги: не более 20 минут с учетом имеющейся очереди.

V. Показатели доступности и качества услуги

Показателями доступности предоставления услуги являются:

- услуга предоставляется заявителю бесплатно,
- беспрепятственная возможность обращения за получением услуги;
- отсутствие задержек в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Показателями качества предоставления услуги являются:

- соответствие требованиям Регламента;
- наличие различных каналов получения услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб.

VI. Предоставление информации об организации оказания услуги

Информация предоставляется:

- на сайте медицинского учреждения;
- в устной форме при личном обращении заявителя (его законного представителя);
- по телефону;
- на информационных стендах поликлиники.

Основными требованиями предоставления информации являются: актуальность; своевременность; полнота; доступность.



Маршрутизация «Электронной записи на прием к врачам»

